

---

## La perception d'un « désajustement » dans sa situation de travail : les enseignements d'une revue de littérature sur les risques psychosociaux

*Feeling “disadjusted” in one’s work situation: what a literature review on psychosocial risks teaches us*

Damien Cartron et Catherine Guaspere

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/travailemploi/5565>

DOI : 10.4000/travailemploi.5565

ISSN : 1775-416X

### Éditeur

DARES - Ministère du Travail

### Édition imprimée

Date de publication : 15 mars 2012

Pagination : 67-77

ISSN : 0224-4365

### Référence électronique

Damien Cartron et Catherine Guaspere, « La perception d'un « désajustement » dans sa situation de travail : les enseignements d'une revue de littérature sur les risques psychosociaux », *Travail et Emploi* [En ligne], 129 | janvier-mars 2012, mis en ligne le 31 octobre 2012, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/travailemploi/5565> ; DOI : 10.4000/travailemploi.5565

---

# La perception d'un « désajustement » dans sa situation de travail : les enseignements d'une revue de littérature sur les risques psychosociaux

Damien Cartron<sup>(\*)</sup>, Catherine Guaspare<sup>(\*\*)</sup>

*Suite à une recension de la littérature en sociologie faite pour le Collège d'expertise sur les risques psychosociaux, nous avons relevé un certain nombre de situations de « désajustement ». Des formes d'organisation, des évolutions du travail apparemment mineures, ou des réorganisations, entraînent chez les salariés un sentiment de déséquilibre dans la situation de travail qui peut être pénible à vivre. Cet article plaide pour que ces situations de travail produisant des « décalages » ne soient pas vues de trop haut, ni par les organisateurs du travail, ni par ceux qui l'étudient. Même si ces désajustements sont difficiles à capter dans une enquête statistique, il pourrait être envisagé de tenter de le faire, au moins partiellement.*

À la suite du rapport de Philippe Nasse et Patrick Légeron d'octobre 2008<sup>(1)</sup>, le ministère du Travail a confié à l'Insee la responsabilité de l'étude de faisabilité d'une enquête de suivi des risques psychosociaux. Un Collège d'experts internationaux coordonné par Michel Gollac a donc cherché à explorer ce que recouvrait la catégorie administrativo-savante des « risques psychosociaux » afin d'en permettre la mesure et d'étudier leur évolution dans le temps. À la demande de ce Collège, nous avons réalisé en 2010 une revue de littérature portant sur ce thème dans une discipline, la sociologie, principalement au travers de ses travaux français. D'autres disciplines (l'ergonomie, l'économie, l'épidémiologie, la gestion, la psychologie et la psychiatrie) furent analysées dans le même temps et de la même façon par des chercheurs, qui parfois se trouvaient être membres du Collège d'experts. Dans ce cadre, nous fut fixé l'objectif de retrouver, au travers de la littérature sociologique existante, des éléments que l'on pourrait rapporter de près ou de loin à ce qu'on appelle les « risques psychosociaux » (voir l'encadré méthodologique).

La souffrance psychique au travail n'est pas chose nouvelle, comme le rappelle Nicolas Hatzfeld dans ce dossier ; ce qui est nouveau est l'agrégation dans une seule et même catégorie (« risques psychosociaux ») de l'ensemble des troubles, malaises, *stress* et autres dégradations des états psychiques des travailleurs. Le comité d'experts à qui revenait la charge de proposer une batterie d'indicateurs en vue d'établir

une future enquête statistique annuelle, nous a donc demandé d'isoler, dans des travaux de sociologie française, un lien, même infime, entre la situation de travail et la souffrance psychique (malaise, trouble, angoisse, *stress*, perte de sommeil, etc.). Le cadre de cette revue nous autorisait même à prendre une acception extensive de la « souffrance au travail », en intégrant certaines souffrances physiques possiblement liées au mal-être psychique (mal de dos, troubles musculo-squelettiques, troubles cardiaques, etc.). L'idée était de conforter la validité d'indicateurs déjà stabilisés, voire d'en proposer d'autres, ou d'identifier de nouveaux axes de recherche.

L'objet de cet article n'est pas d'exposer *in extenso* la revue de littérature réalisée<sup>(2)</sup> puisque ni son absence (volontaire) de problématisation, ni sa taille (plus de deux cents articles traités) ne permettent de l'envisager. Il s'agit ici de pointer un certain nombre de situations de travail dans lesquelles les personnes vont attribuer une part du mal-être qu'ils ressentent au travail à un décalage entre deux termes de leur situation de travail<sup>(3)</sup>. La notion de « désajustement<sup>(4)</sup> » employée par

(\*) Eris-CMH-CNRS/EEP ; Damien.Cartron@ens.fr

(\*\*) GSPM-IMM-CNRS ; guaspare@ehess.fr

(1) Nasse P., Légeron P. (2008), *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux*, rapport remis au ministre du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité.

(2) La revue de littérature intégrale est accessible en ligne sur le site : <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr>

(3) Cet article est une version remaniée d'un article plus court et moins orienté sur le travail du Collège d'expertise : Cartron D. et Guaspare C. (à paraître), « Les désajustements : une cause possible de souffrance au travail ? », in Aballéa F., Mias A., *Organisation, gestion productive et santé au travail*, Toulouse, Octarès.

(4) Wolff et Zunigo utilisent la notion de désajustement pour expliquer une part de la souffrance des techniciens de France Télécom qui, alors qu'ils avaient des compétences techniques de haut niveau en création de réseaux cuivrés de téléphone, ont dû brutalement accepter des postes commerciaux une fois le réseau achevé quand bien même ils n'avaient aucune compétence ni aptitude particulière pour ces métiers.

Loup WOLFF et Xavier ZUNIGO (2010) dans un rapport d'expertise réalisé pour France Télécom nous a semblé appropriée pour désigner ce que nous observons de façon récurrente dans diverses enquêtes rencontrées au cours de ce travail. Nous avons fait un usage très libre de cette notion, l'utilisant comme un outil nous permettant de classer différents «cas» recensés dans notre corpus, choisis pour la diversité de métiers, secteurs et situations étudiés. Au final, il s'est avéré que le décalage entre le poste occupé et la formation (ou qualification) identifié par Loup Wolff et Xavier Zunigo pour le cas des techniciens de France Télécom n'est qu'une forme de désajustement parmi d'autres.

La notion de «désajustement» utilisée dans cet article n'est pas à prendre comme une explication clef en main à appliquer sur les différents terrains recensés, encore moins comme un concept, mais comme une grille de lecture permettant de relier entre eux des cas empiriquement variés et étudiés avec des cadrages théoriques multiples. Derrière cette apparente diversité, un trait commun les rassemble : les salariés attribuent le mal-être éprouvé dans leur poste ou leur fonction à ce qu'ils décrivent comme de petits «décalages» dans leur situation de travail. Dans certains cas, l'écart ressenti par les personnes n'est sans doute pas la cause réelle de leurs difficultés ; il est tout au moins un symptôme plus facile à objectiver que des causes organisationnelles plus profondes. Dans d'autres cas en revanche, ce décalage est l'une des causes directes de la souffrance au travail des salariés, et ce, particulièrement dans des contextes de réorganisations ou restructurations qui viennent perturber les aménagements de postes et de configurations de travail acquis dans la pratique et au fil du temps<sup>(5)</sup>.

(5) Les réorganisations et restructurations peuvent déstabiliser plus ou moins fortement les arrangements tacites et informels auxquels sont parvenus les salariés (individuellement, collectivement et dans leur rapport avec l'encadrement) et dans lesquels se joue la définition du travail. Selon Serge VOLKOFF (2000), l'augmentation de la fréquence de ces réorganisations d'entreprises ou de services, parfois brutales, laisse de moins en moins de temps aux salariés pour renégocier leur activité de travail.

## Encadré méthodologique

### Un état de l'art sur la période 1995-2010

La première étape de ce travail fut d'identifier les revues de sociologie qui feraient l'objet d'un dépouillement systématique, et les ouvrages à intégrer dans le corpus. Afin de nous assurer d'un résultat exhaustif, nous avons décidé, en accord avec Michel Gollac, en charge du suivi de notre travail avec Marceline Bodier, de compiler, outre les grandes revues de la sociologie du travail et de la sociologie générale, des revues moins prestigieuses ou relevant de champs disciplinaires connexes (comme l'ethnologie). Au final, environ vingt-cinq revues listées ci-dessous furent systématiquement dépouillées. En ce qui concerne l'analyse des ouvrages scientifiques, les contraintes de temps (le rapport devant être rendu sous huit mois) nous ont très vite conduits à circonscrire l'examen à quelques livres marquants en sociologie du travail ou sur les conditions de travail. La quantité impressionnante d'articles entrant dans le champ de la revue de littérature (plus de 200) nous a contraints à revoir nos ambitions initiales, si bien que très peu de livres ont finalement été intégrés dans ce travail.

Quant aux bornes temporelles, un travail couvrant la période 1995-2010 s'est rapidement imposé. Lors des premiers dépouillements, nous sommes remontés aux années 1980 afin de sonder le terrain par une exploration de la littérature sur plus de vingt ans. Rapidement, il est apparu que les premiers textes pertinents pour l'objectif que nous poursuivions, furent publiés à partir des années 1990, le nombre des publications retenues ne faisant par la suite que s'accroître. Un travail sur quinze ans nous parut donc raisonnable compte tenu de la masse de documents à traiter et des délais imposés.

Les revues suivantes ont été compulsées : *Actes de la recherche en sciences sociales*, *Ethnographie.org*, *Genèses*, *Déviance et société*, *Interrogations ?*, *Le mouvement social*, *Mouvements*, *L'Année sociologique*, *Pensée plurielle*, *Pistes*, *Politix*, *Population*, *Réseau*, *Revue française des affaires sociales*, *Revue française de sociologie*, *Travail emploi formation*, *Sociétés contemporaines*, *Sociologies pratiques*, *SociologieS*, *Terrain*, *Terrains & travaux*, *Tracés*, *Travail, genre et sociétés*, *Travail et emploi*, *Sociologie du travail*, *Informations sociales*.

Dans cet article, nous listons plusieurs types de «désajustement» plus ou moins visibles. Le désajustement peut s'appuyer sur des causes de nature organisationnelle, comme un écart entre le poste de travail et la formation / qualification du travailleur, entre les objectifs assignés et les moyens matériels attribués, entre l'évaluation formelle du travail et les compétences utiles pour le poste ou enfin un manque de connaissances implicites de l'environnement de travail. Ce décalage peut reposer sur des déséquilibres liés davantage à des facteurs «personnels» (valeurs et représentations

du salarié, ou d'un groupe professionnel), tels que le décalage entre l'investissement des personnes dans leur travail et la reconnaissance qu'elles en retirent, le décalage entre les tâches qu'elles ont à accomplir et leurs attachements éthiques, ou encore l'écart entre la définition par le travailleur du travail bien fait et ce qui est attendu par ses supérieurs ou l'organisation.

## Entre le poste et la formation

Pour certains postes, sous prétexte que la tâche est considérée comme simple et qu'il n'est donc attendu aucune compétence particulière pour l'accomplir, il semble superflu de former les salariés à ce qu'ils vont devoir faire. De tels cas se rencontrent au Mc Donald's (BURNOD *et al.*, 2000) ou encore dans la sous-traitance du nettoyage<sup>(6)</sup> (BUÉ *et al.*, 2004 ; MUNAR SUARD, LEBEER, 2006). L'absence de formation ne permet pas aux salariés d'appréhender l'exécution d'une tâche en réalité complexe compte tenu des contraintes qui pèsent sur l'exercice de leur activité (de temps, de normes d'hygiène, d'organisation, d'effectifs, de rémunération, *etc.*). À la difficulté qu'ils éprouvent à faire leur travail en gérant au mieux l'ensemble de ces contraintes, s'ajoute le sentiment dépréciateur de peiner à surmonter l'exercice d'une tâche réputée facile, à la portée de chacun, autrement dit à la portée de n'importe qui.

Autre figure de métier de service peu qualifié en expansion, les agents de sécurité se voient de la même façon délivrer une formation des plus sommaires (PEROUMAL, 2008). L'isolement des postes de travail empêche en outre les plus anciens de transmettre aux nouveaux le métier et ses ficelles (ce dont peuvent encore bénéficier les équipiers du Mc Donald's). Les agents de sécurité travaillent ainsi dans l'angoisse d'être dépassés par ce qu'ils doivent faire, d'autant plus que leur mission peut les mettre eux-mêmes ainsi que les autres en danger, surtout s'ils ne savent pas comment ils doivent agir dans les situations les plus délicates<sup>(7)</sup>. Ces situations ne semblent cependant pas être l'apanage des services, puisqu'une étude montre que dans une usine d'assemblage, le développement de la polyvalence à des postes non qualifiés et sans formation spécifique, a généré chez les salariés non préparés une charge mentale telle

que certains ont basculé dans des états dépressifs (ST-VINCENT *et al.*, 2003).

L'absence d'un temps de préparation ou de formation peut fortement aggraver l'état d'anxiété de personnes qui par ailleurs, et pour des raisons variées, se sentent mal assurées. Par exemple, dans une entreprise d'informatique, Hewlett Packard, des auteurs rapportent le cas d'une formatrice en proie à un manque de légitimité sociale la fragilisant à ses yeux face à son auditoire masculin et diplômé (BALAZS *et al.*, 1996). Son appréhension est d'autant plus forte qu'elle n'a pas reçu de formation particulière ou suffisante pour lui permettre de maîtriser une partie de ses craintes et d'affronter avec plus de confiance cette situation.

Dans certains cas, ce sont les salariés eux-mêmes qui finissent par faire le choix de ne plus chercher à se former, en raison de leur lassitude face aux vagues successives et ininterrompues de réorganisations du travail (DE CONINCK, 2004). On leur demande de s'adapter aux conséquences d'une énième réorganisation alors qu'ils n'ont pas encore pu percevoir les bénéfices (ou même les effets pervers) de la précédente. Ils font alors parfois le choix de rester à l'écart de cette évolution du travail en ne cherchant pas à se former. Ils risquent alors à terme de se retrouver en difficulté dans leur travail, ce qui pourra leur être personnellement reproché puisque ce sont eux qui « ont fait le choix » de ne plus suivre.

Ce constat, issu de nombreuses études qualitatives, est corroboré par une enquête quantitative sur un établissement public, l'ANPE (MOLINIÉ, VOLKOFF, 2000). Les salariés de l'ANPE qui affirment « estimer avoir reçu une formation suffisante et bien adaptée » déclarent moins que les autres, toutes choses égales par ailleurs : « Je me sens fatigué vite », « je me sens nerveux, tendu », « avoir assez souvent ou très souvent, une sensation d'épuisement », ou encore « avoir assez souvent ou très souvent des douleurs dans le dos ou aux articulations ». Ce résultat statistique confirme l'importance, maintes fois relevée dans la littérature sociologique, de l'adéquation de la formation avec le poste tenu (et du maintien des compétences par la formation continue).

Néanmoins la formation ne peut pas être un remède miracle à tous les problèmes liés au travail. Par exemple, une formation « gestes et postures » apprend certes à avoir les bonnes positions pour porter des charges lourdes en minimisant les atteintes corporelles, mais des contraintes telles que le rythme de travail ne permettent pas toujours d'adopter ces « bonnes » positions. Il arrive également que la formation mette mal à l'aise des salariés qui défendent une définition de leur travail autre que

(6) Mis également en lumière par la journaliste Florence Aubenas (AUBENAS, 2010).

(7) Les agents sont par exemple souvent confrontés à des situations qu'ils ne maîtrisent pas, notamment sur les sites où il y a des installations techniques complexes. Le contact avec le public est une autre source de *stress* dans la mesure où l'agent ne doit pas se laisser entraîner dans des rixes, doit gérer au mieux les impatiences des clients, et éviter de se laisser déborder par la montée en violence d'un échange verbal.



celle qui leur est enseignée dans ce cadre (en termes de techniques ou de valeurs)<sup>(8)</sup>.

## Entre le poste et la qualification

Autre cas de figure, les qualifications nécessaires pour tenir les postes peuvent évoluer et mettre les salariés en difficulté si leurs compétences ne sont pas réajustées. Par exemple, une minorité de secrétaires n'a pas franchi l'obstacle de la maîtrise des outils informatiques au moment de leur introduction dans les années 1990 (PINTO, 2000). Elles y sont d'autant moins parvenues que l'encadrement n'a pas mis en place de dispositifs (formations ou autres) permettant d'acquérir les nouvelles compétences, ainsi que les gestes et pratiques exigés par la transformation de leur poste. Ne parvenant plus à exercer leur métier selon les nouveaux standards, certaines ont préféré sortir de cette situation, ingérable pour elles, en quittant le métier via une retraite anticipée, alors que d'autres sont reléguées à des postes subalternes. L'angoisse du départ anticipé ou de la relégation se reproduit à l'arrivée de chaque nouveau logiciel ou l'introduction de nouvelles techniques<sup>(9)</sup>.

Les qualifications attendues peuvent aussi se modifier brutalement suite à une réorganisation de l'entreprise. C'est ce qui s'est manifestement passé pour une partie des salariés d'Orange – les anciens de France Télécom – qui, après avoir relevé le défi de la mise en place du téléphone pour tous dans les années 1960, ont dû passer dans les années 2000 à des postes de vendeurs, de téléconseillers et de *hotliners* pour répondre aux nouvelles exigences de l'entreprise tournées avant tout vers la satisfaction du client et l'application de normes marchandes (WOLFF, ZUNIGO, 2010). Cette reconversion de techniciens en commerciaux imposée par les restructurations est symptomatique de ce décalage.

Le désajustement entre le poste et la qualification peut aussi être le fait d'une surqualification du travailleur. C'est la configuration dans laquelle s'est retrouvé un ouvrier de la RATP qui, après avoir repris parallèlement à son travail des études supérieures dans l'espoir de « sortir de l'atelier » (qu'il assimile à un travail ouvrier) pour rejoindre les bureaux, s'y trouve maintenu par sa hiérarchie (THIBAULT, 2008).

(8) On peut citer le cas des policiers de voie publique qui résistent aux dispositifs d'aide psychologique mis en place par l'institution pour apporter une réponse à leur *stress*. Ils rejettent la gestion de leur malaise par un soutien psychologique extérieur et préfèrent une prise en charge interne par le collectif de travail (LORIOU *et al.*, 2006).

(9) Les difficultés psychologiques tiennent souvent au fait que les secrétaires doivent se familiariser seules avec le nouvel outil. L'épreuve se répète à chaque mise à jour technique liée à l'obsolescence régulière des matériels. Elles vivent par ailleurs dans l'appréhension d'incidents, tels que la perte de données, liés à leur mauvaise maîtrise de l'outil.

Il constate avec amertume que l'entreprise ne prend pas en compte son diplôme universitaire et nie sa nouvelle qualification en lui refusant l'évolution de carrière espérée. Il se considère comme surqualifié, pas à sa place, et vit de plus en plus mal le quotidien de l'atelier.

Autre exemple, dans une entreprise de maroquinerie haut de gamme, à la suite de restructurations et surtout de l'évolution des demandes des clients, certains salariés hautement qualifiés expriment un véritable mal-être face à une situation où leurs compétences, particulièrement pointues, se trouvent sous-exploitées (JEUDY-BALLINI, 2002). Ils se considèrent comme des artisans dont le savoir-faire et la maîtrise du métier sont tels qu'ils les rendent capables d'accomplir des prouesses techniques. Ils se sentent profondément dévalués d'être cantonnés à réaliser des produits, certes pour une marque luxueuse, mais trop standardisés, techniquement peu attrayants, faciles, que pourraient faire par conséquent des salariés bien moins qualifiés qu'eux. Ils expriment un regret du « vrai métier » pour eux corrélé à un savoir-faire aujourd'hui inemployé, ce qui rend impossible à leurs yeux la valorisation du travail actuel, source d'ennui et de frustration.

## Entre les objectifs assignés et les moyens attribués

Ne pas avoir les moyens de réaliser dans de bonnes conditions son travail (par manque de temps ou de moyens matériels), peut plonger les salariés dans des situations de tensions psychiques, mais aussi physiques, plus ou moins grandes. Ils sont en effet contraints, pour parer à ce que l'organisation ne leur fournit pas, de réaliser des efforts importants et de prendre sur eux, ce qui entraîne charge mentale, fatigue pouvant aller jusqu'à l'épuisement, prise de risque, *etc.* C'est par exemple le cas au Mc Donald's où les touches des caisses enregistreuses sont souvent effacées, où les produits exceptionnels ne sont pas intégrés au récapitulatif de commande affiché sur la caisse et où des embouteillages récurrents face aux machines à frites, boissons et glaces ralentissent le service qui se doit d'être rapide, ce que n'oublie pas de rappeler les clients (BROCHIER, 2001). L'équipier doit absorber l'ensemble de ces défaillances et répondre malgré tout à la commande.

Dans des métiers de services aux personnes, notamment des services au public, les moyens semblent toujours insuffisants face aux réalités complexes des attentes (des usagers, des patients, des élèves, *etc.*). Les travailleurs sociaux se plaignent ainsi de ne pas avoir les moyens matériels de faire du bon travail (JACQUINET, 2004). Ils font aussi bien que possible mais ont le sentiment qu'il serait possible de faire bien mieux avec plus

de moyens. Laurence THÉRY<sup>(10)</sup> (2009) évoque ainsi les techniciennes d'intervention sociale et familiale qui doivent, en plus de leurs tâches d'intervention, réaliser suivis et rapports. Elles constatent qu'on leur demande de faire toujours plus sans leur donner les moyens d'y parvenir : à elles de dégager le temps de rédaction des rapports dont elles sont responsables, le temps de préparation de leurs interventions, le temps de suivi des cas souvent lourds, et le tout sans être épaulées par une formation à la hauteur des exigences de leur mission<sup>(11)</sup>.

Dans les multiples difficultés rencontrées par les auxiliaires de vie au Canada, les contradictions entre les exigences attachées au respect des patients et les contraintes gestionnaires pèsent lourdement (CLOUTIER *et al.*, 2003). Les auteurs notent que l'entreprise qui les emploie a édicté des normes éthiques telles que « la préservation de la dignité des patients et leur autonomie » sans pour autant donner aux salariées dans les faits les moyens dédiés pour les atteindre. Ce sont au final les auxiliaires qui doivent encaisser, psychologiquement et physiquement, la charge de mener à bien les objectifs de respect de la personne humaine sans en avoir réellement la possibilité, ce qui fait naître chez elles un profond sentiment d'impuissance.

Dans d'autres contextes industriels ou techniques, le manque de temps ou de moyens matériels peut contraindre les salariés à prendre des risques dangereux pour leur santé. C'est le cas des ouvriers du BTP qui, afin de faire leur travail dans de bonnes conditions, devraient disposer de vingt mois quand on ne leur en accorde que dix-huit pour satisfaire le client et décrocher le chantier (JOUNIN, 2006 et 2009). Ils sont par conséquent contraints de transgresser les normes de sécurité pour parvenir à réaliser dans les délais le travail attendu. Ils ne prennent pas le temps de régler le matériel, car cela rallongerait la durée d'exécution des tâches, et se mettent nécessairement en danger<sup>(12)</sup>. La sécurité des agents territoriaux est elle aussi engagée lorsque les collectivités ne les dotent pas des moyens matériels adaptés pour accomplir une opération aussi périlleuse que l'élague des arbres (CATLLA, ALBANEL, 2009). Ils

se retrouvent alors suspendus à plusieurs mètres de hauteur avec des outils tranchants et parfois un équipement lourd et inapproprié.

Le recours à la sous-traitance semble exacerber cette question de l'inadéquation des moyens, en raison de la relation triangulaire (le donneur d'ordre, le sous-traitant, et les salariés) qui tend à tirer vers le bas les moyens attribués aux travailleurs. Les salariés du nettoyage sous-traité doivent par exemple se débrouiller pour réussir à faire le travail avec des moyens limités et inadéquats et, « malgré tout », se révèlent assez efficaces au prix d'un investissement physique et mental conséquent et d'une inquiétude permanente (AUBENAS, 2010 ; BUÉ *et al.*, 2004 ; MUNAR SUARD, LEBEER, 2006). Les personnels encadrants de l'entreprise sous-traitante occultent les opérations de diagnostic et d'arbitrage, et même de « débrouillardise » qui relèvent pourtant d'une réelle compétence professionnelle.

### Entre les attentes de la hiérarchie et la définition du travail portée par le salarié

Dans l'ensemble des travaux parcourus, on relève que nombre de salariés se plaignent d'être « empêchés », notamment par l'organisation du travail, de faire ce qu'ils considèrent être du bon travail. Cette dimension théorisée par Yves Clot en psychologie du travail se retrouve également dans de nombreuses enquêtes de sociologie du travail sur la période 1995-2010. Néanmoins la hiérarchie n'est pas la seule en cause car certains collègues peuvent aussi porter une définition contraignante du métier qui entre en contradiction avec les valeurs que d'autres salariés cherchent à promouvoir dans leur activité. C'est bien évidemment le cas lorsqu'une « culture défensive du métier » s'est installée pour supporter la pénibilité inhérente à l'exercice d'une activité ou d'une profession (comme le montrent Pascale Molinier et Anne Flottes dans ce numéro)<sup>(13)</sup>.

L'organisation du travail peut parfois « involontairement » empêcher le travail des salariés par simple mauvaise organisation. C'est par exemple le cas des agents de la DDE (CRAGUE *et al.*, 2006) dans la mesure où les nouvelles contraintes réglementaires et l'organisation qui en découle les empêchent de répondre au mieux aux exigences de leur mission de service public, en particulier dans

(10) Laurence Théry, ex-inspectrice du travail, présente ici des résultats tirés d'une recherche-action menée par la CFDT et une équipe d'ergonomes (coordonnée par Philippe Davezies et François Daniellou). Elle était à l'époque secrétaire confédérale chargée de la santé au travail et responsable de cette recherche-action.

(11) On peut souligner que la formation permet de transmettre des techniques utiles voire nécessaires pour réaliser au mieux la tâche assignée, mais les salariées formées n'auront toutefois pas les moyens de les mettre en œuvre. La formation risque surtout de révéler l'écart entre ce qu'il faudrait faire et ce qu'elles peuvent faire effectivement, ce qui n'est pas sans dommage pour elles.

(12) Pris entre les exigences de cadence et les prescriptions de sécurité, les ouvriers n'ont d'autres choix que de prendre des risques et de cacher qu'ils prennent des risques, ce qui génère tension et stress.

(13) Ainsi, certaines éleveuses de porcs rencontrées par Jocelyne Porcher revendiquent une autre façon de remplir leur rôle et qui laisserait s'exprimer dans leur travail leur sensibilité, bannie du métier, par exemple en ne violentant pas les truies pour les conduire à l'abattage ou en « frappant moins fort » pour les tuer (PORCHER, 2008). Dans ce cas, ce n'est pas la hiérarchie mais les pairs qui imposent une vision du travail bien fait qui ne convient pas à tous.

le cas de situations climatiques exceptionnelles<sup>(14)</sup>. C'est encore le cas des professeurs remplaçants (DELHESTRE, 2008) qui n'ont pas la possibilité de faire ce qu'ils estiment être du bon travail, c'est-à-dire des cours préparés à l'avance et pensés dans la durée, et opposent ainsi leur conception du travail bien fait à celle d'une institution qui se contente de considérer que le travail est bon quand le cours est assuré sans incidents pour l'établissement.

L'évaluation formelle est un moment particulier où les écarts entre les critères d'évaluation et les compétences réellement utiles pour tenir le poste sont particulièrement visibles. Thomas PÉRILLEUX (2005) a mené une réflexion sur les modalités de mise en œuvre et les conséquences de l'évaluation du travail. Pour beaucoup de salariés, l'évaluation devient un déni du travail en l'écrasant sous des mesures « indiscutables », « exhaustives » et « objectives ». Depuis la méconnaissance des dimensions plurielles de l'activité jusqu'au refus de reconnaître l'engagement de soi dans le travail, l'auteur analyse les formes d'un tel déni, qui correspond à un décrochage entre ce qui est réellement mobilisé par les salariés pour réaliser le travail et ce qui est utilisé pour en mesurer la qualité.

Ce que Thomas Périlleux a montré dans le cas d'une réorganisation d'une usine d'armement trouve une autre illustration avec le cas des téléopérateurs (JAEGER, 2002). Ils sont évalués sur des critères formels tels le temps de communication, la rapidité de traitement des dossiers, le strict respect des scripts, *etc.* alors qu'en fait, c'est l'aisance à l'oral, la capacité à s'exprimer clairement, à maîtriser plusieurs langues et à gérer les contradictions de la tâche qui sont réellement nécessaires.

Dans les caisses d'allocation familiales, les indicateurs de performance et notamment la focalisation sur le stock de dossiers en retard conduisent à une course à la productivité qui finit par dégrader la qualité de leur traitement, tout en ne rendant pas compte de l'activité « réelle » des agents (BOUSSARD, 2008). Les agents ont ainsi tendance à ne pas mener d'étude approfondie des dossiers et font des erreurs dans la détermination des droits. Pris dans ces contraintes, certains vont répondre aux attentes en privilégiant les dossiers faciles à traiter pour augmenter leur rendement, ce qui a pour conséquence logique de dégrader le temps de traitement des dossiers complexes. On voit dans

cet exemple que la dissonance entre les objectifs chiffrés et ce qui est réellement attendu des agents, en plus de les mettre en difficulté, est totalement contre-productif du point de vue de la qualité du service rendu.

## **Manque de connaissances implicites du milieu de travail**

La sociologie du travail et l'ergonomie le montrent régulièrement, pour travailler il est nécessaire d'avoir une connaissance implicite de son lieu de travail, mais aussi d'avoir la connaissance du travail concret, des normes tacites de production, des accords invisibles qui sous-tendent ce qui doit être fait et de comment on accepte que cela soit fait, *etc.* Or de nombreuses situations professionnelles, souvent du fait des réorganisations et de l'évolution des conditions d'emploi, obligent les salariés à s'adapter rapidement et fréquemment à de nouveaux univers de travail. Les précaires sont régulièrement confrontés à cette nécessité d'adaptation, à la fois déstabilisante (se faire à un nouvel environnement, utiliser une technique qu'on maîtrise mal pour répondre dans l'instant au besoin, *etc.*) et potentiellement source de *stress*. C'est ainsi le cas des enseignants précaires parfois prévenus la veille pour un remplacement (DELHESTRE, 2008). Ils doivent rapidement repérer la salle des professeurs, se familiariser avec le matériel utilisé (par exemple, la photocopieuse), localiser le bureau du proviseur, les lieux de restauration, échanger avec les autres enseignants (ou faire le choix d'ailleurs de ne pas s'investir dans ces relations sachant qu'ils ne resteront pas), bref, appréhender en un temps extrêmement resserré l'environnement de travail tout en se calant, bien entendu, sur les méthodes de l'enseignant qu'ils remplacent.

La déstabilisation des arrangements individuels ou collectifs liée à des transformations organisationnelles successives se retrouve dans notre corpus aussi bien dans des cas relevant du secteur public que du secteur privé. Les agents d'exploitation de la DDE, après avoir été durant des années ancrés dans un territoire, voient cette situation prendre fin avec l'instauration de nouvelles règles d'organisation visant à rendre leur affectation plus fluide et plus en adéquation avec les besoins et demandes immédiates (CRAGUE *et al.*, 2006). Ces agents sont par conséquent obligés de s'adapter très rapidement et parfois de mobiliser des

(14) La transformation du travail dans ces services, liée notamment à la RTT, ne permet plus aux collectifs lors d'un épisode neigeux ou en période de crue de s'organiser spontanément pour prendre en charge la situation jusqu'à son terme (« sans compter leur temps ») ; la gestion des événements exceptionnels se fait désormais au travers d'une planification horaire vécue par certains comme un empêchement d'agir, une source de frustration professionnelle.



gestes ou techniques qu'ils maîtrisent mal<sup>(15)</sup>. Les journaliers quant à eux rencontrent quotidiennement ce problème lors de missions qui cumulent de plus pénibilité et risques : travailler avec des gens qu'ils ne connaissent pas, dans des lieux qu'ils ne connaissent pas davantage et sans formation pour accomplir une tâche dont ils maîtrisent mal, voire pas, les gestes techniques (CHAUVIN, 2010 ; PURSER, 2006).

## Entre l'investissement dans le travail et sa reconnaissance

L'investissement dans le travail est sans doute le meilleur moyen de bien vivre son travail (BAUDELLOT *et al.*, 2003). Néanmoins, comme ces auteurs le soulignent, le surinvestissement dans le travail peut être une source importante de satisfaction, mais peut rapidement basculer dans ce qu'ils appellent le « malheur » au travail. Ce surinvestissement doit donc être surveillé.

Le surinvestissement dans le travail est particulièrement mis en lumière dans les enquêtes sur des professions intellectuelles ou artistiques vécues sur un mode « vocationnel », comme les médecins (LAPEYRE, ROBELET, 2007), les danseurs (SORIGNET, 2004 et 2006), ou encore les enseignants ou les précaires de la recherche (CHRISTIN, 1991 ; SOULIÉ, 1996), *etc.* Ces métiers, que les personnes ont le plus souvent choisis et pour lesquels ils ont fait des efforts et sacrifices importants, sont vécus sur le mode de la vocation et les conduisent à s'investir fortement car les satisfactions attendues et ressenties « valent tous les sacrifices ». À partir de là, les difficultés ou souffrances que les personnes rencontrent sont niées car intégrées et naturalisées dans l'exercice même du métier.

À l'occasion d'un problème non surmonté, par exemple une blessure pour un danseur, ou une absence répétée de postes pour un précaire de

l'enseignement ou de la recherche, les personnes peuvent parfois réaliser brutalement et très durement, d'une part, l'écart entre leur investissement et la faible reconnaissance qu'ils en retirent, et d'autre part, l'asymétrie réelle de la relation qui les lie à leur employeur : le précaire ne va pas être soutenu par le laboratoire ou le directeur de thèse qui « l'utilise » depuis des années ; le danseur comprend que le chorégraphe ne s'intéresse plus à lui et le remplace sans état d'âme du fait d'une blessure qui gêne ses performances. À ces occasions, se révèle un décalage entre l'engagement très fort de la personne, son adhésion au dessein artistique ou intellectuel et la dimension économique ou contractuelle du lien qu'elle entretient « réellement » avec son employeur ou ceux qui la font travailler, qui était souvent euphémisée ou déniée.

Pour les emplois qui ne sont pas vécus sur le mode vocationnel, la revue de littérature consultée abonde en exemples de salariés (ouvriers, caissières, surveillants de prison, vigiles privés, *etc.*) saisis par le décalage entre ce qu'ils investissent de leur personne et la faiblesse, ou pire, l'absence, de retour gratifiant ou d'attentes comblées.

Dans certains secteurs, les compétences peuvent être invisibles voire niées par l'employeur. En effet, le fait que les activités du secteur des services à la personne (DEVETTER *et al.*, 2009) soient majoritairement domestiques (ménage, soin aux personnes âgées ou aux enfants) et réalisées très largement par des femmes, conduit à une négation des compétences mobilisées (capacité à gérer ses affects, avoir de l'empathie en conservant un attachement distancié aux personnes, savoir mettre en confiance, disponibilité, adaptabilité). En effet, les tâches domestiques sont réputées convoquer des qualités innées, naturelles chez la femme (le dévouement, l'écoute, le fait de prendre soin d'une personne ou d'un intérieur). Cette perception conclut à l'absence de compétences particulières requises dans l'accomplissement des tâches demandées car, au fond, « tout le monde peut le faire ».

## Entre ses convictions éthiques et les tâches à accomplir

Enfin, le travail d'un salarié peut entrer en contradiction avec ses convictions personnelles. Ces conflits éthiques sont mal vécus car ils mettent en tension la conception même du travail portée par le salarié, qui se trouve en désaccord avec ce à quoi il participe.

C'est ce qu'éprouvent certains agents des préfectures qui, chargés de l'attribution des différents titres de séjour ne partagent pas la politique gouvernementale en la matière (SPIRE, 2007). Ils sont éthiquement tiraillés par la contradiction entre leurs convictions

(15) L'absence de routine ici mise en avant comme cause possible de déstabilisation du rapport au travail est souvent décrite par les salariés comme une source de satisfaction. Sur ce point, on pourrait risquer une analogie avec les effets de l'intensité du travail relevés en 1997 dans l'enquête *Bonheur et travail* (Insee-Dares). En effet, l'intensité est souvent décrite comme un facteur de plaisir dans le travail, qui s'oppose justement à la monotonie. Néanmoins, le passage à une trop forte intensité, le brouillage des collectifs de travail qui vont souvent de pair (comme très probablement dans le cas de l'incertitude au travail, en particulier quand elle est liée à la précarité) et le manque de moyens matériels pour faire face à l'intensité, font que les salariés peuvent passer brutalement du bonheur au malheur au travail. Les cas de méconnaissances implicites du travail décrits ici sont le plus souvent le fait de salariés vivant une précarité économique et statutaire : alors qu'ils ne peuvent s'appuyer sur un collectif de travail constitué, ils doivent pourtant surmonter leur méconnaissance de l'implicite des lieux de travail, ce qui s'avère d'ailleurs d'autant plus difficile que la précarité de leur statut perdure.



politiques et leur activité de contrôle de l'immigration car il est très difficile à un agent de parvenir à accomplir dans son travail une action conforme à ses convictions personnelles. Par exemple, la parcellisation des tâches l'empêche d'avoir la maîtrise d'un dossier jusqu'à son terme et d'influer par-là sur son issue : ce qu'il a fait peut être immédiatement défait par l'action du collègue suivant, et il se verra reprocher le temps perdu à rattraper son «écart». Confronté à l'inutilité de son action et aux critiques de ses collègues et de ses supérieurs, l'agent finit par agir comme l'attend son administration, quoi qu'il en pense personnellement. Certains, afin de diminuer la tension entre leur éthique et leur travail, vont chercher à se montrer particulièrement accueillants et aidants aux guichets. Néanmoins, l'attitude à l'égard des usagers n'étant pas prise en compte dans l'évaluation des agents, ces derniers peuvent se décourager et finir par accueillir comme n'importe quels autres usagers les étrangers en demande d'asile («une vision dépolitisée de l'immigration est la seule manière de rester durablement dans le poste»)<sup>(16)</sup>.

Si cette situation de conflit éthique est souvent décrite dans des métiers du service public, elle se retrouve dans des organisations marchandes, y compris dans des activités peu qualifiées. Les téléopérateurs (JAEGER, 2002) doivent parfois arbitrer entre résoudre les vrais problèmes des clients qui appellent et respecter les objectifs commerciaux, qui impliquent de placer coûte que coûte au client le produit du jour, même s'il ne répond pas à ses besoins. Les conseillers financiers des banques sont pour leur part de plus en plus souvent confrontés à de délicats arbitrages (LAZARUS, 2009) et finalement amenés à mettre leurs clients durablement en difficulté par l'octroi d'un prêt ou d'une carte de crédit *revolving*. Dans un autre registre, les ouvrières en production porcine conduisent à l'abattage des animaux dont elles ont pris soin depuis longtemps et qu'elles ont le plus souvent aidés à faire naître (PORCHER, 2008). Cette contradiction entre faire naître, élever et tuer crée un conflit éprouvant psychologiquement chez certaines d'entre elles, qui parfois les pousse à quitter le métier pour se reconvertir.

\*  
\*      \*

Comme nous l'avons indiqué précédemment, les attentes du Collège d'experts sur les risques psychosociaux s'arrêtaient à la réalisation d'une revue de littérature. Nous devons relever dans les études quantitatives rencontrées des formulations de questions susceptibles de permettre la mesure des

risques psychosociaux. Au final, très peu d'articles de sociologie quantitative ont nourri ce travail, les travaux qualitatifs étant très largement majoritaires. Reste qu'on peut s'interroger sur la manière de saisir dans une enquête par questionnaire ces micro-désajustements perçus par les salariés comme une cause de leur mal-être au travail.

Le décalage entre la formation (ou la qualification) et l'exercice de l'activité peut être aisément interrogé par des questions éprouvées dans les enquêtes sur les *Conditions de travail* (GOLLAC, VOLKOFF, 2007) telles que «pour effectuer correctement votre travail auriez-vous besoin d'une ou plusieurs formations complémentaires?» ou encore «vous arrive-t-il dans votre travail de ne pas avoir les compétences nécessaires pour le réaliser correctement?». On peut envisager de questionner le décalage entre les objectifs assignés et les moyens attribués en demandant par exemple «votre entreprise met-elle à votre disposition les outils ou moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs qui vous ont été fixés?»<sup>(17)</sup>. Les écarts entre la définition d'un travail de qualité selon le salarié et les attentes de la hiérarchie sont également mesurables par des questions sur l'évaluation du travail elle-même («considérez-vous que l'évaluation de votre travail est juste?» ou bien «selon vous, l'évaluation du travail permet-elle de valoriser ceux qui travaillent bien?») mais aussi des questions plus directes telles que «vous arrive-t-il d'être en désaccord avec vos supérieurs sur la façon de bien faire votre travail?»<sup>(18)</sup>. Le désajustement entre l'investissement des personnes dans leur travail et la reconnaissance qu'elles en retirent est également saisissable à travers des questions comme «vous sentez-vous reconnu à votre juste valeur?» ou «vous arrive-t-il de penser que vous travaillez plus ou mieux que ce pour quoi vous êtes payé?»<sup>(19)</sup>. Enfin, il est possible, mais difficile, d'interroger les salariés sur leur expérience en matière de conflits éthiques dans le travail avec des questions telles que «je dois faire des choses que je désapprouve» ou encore «je dois éviter de donner mon avis, mon opinion»<sup>(20)</sup>. C'est sans doute la méconnaissance de l'implicite du milieu de travail qui est le plus difficile à interroger. Une solution possible serait de demander au salarié s'il doit régulièrement changer de lieu de travail ou d'équipe de travail en la couplant à une seconde question filtrée demandant «et est-ce que cela vous dérange?»

Parce que subjectives, ces questions sont sensibles aux effets de halo : les réponses captent

(17) Toujours issue des mêmes enquêtes.

(18) Nouvelle question de l'enquête *Conditions de travail* 2012 de la Dares.

(19) Questions présentées dans l'enquête *Bonheur et travail*, enquête conjointe Insee-Dares conduite en 1997.

(20) Nouvelle question de l'enquête *Conditions de travail* 2012 de la Dares.

(16) SPIRE, 2007, p. 17.

d'autres causes de mécontentement, y compris non professionnelles, que celles que nous cherchons à mesurer. Néanmoins, elles permettent déjà de mesurer le niveau de difficultés ressenties par les salariés pour effectuer leur travail correctement selon eux. Elles doivent obligatoirement être accompagnées de questions qui permettent de saisir les changements organisationnels de différentes natures (réformes, réorganisations, restructurations, *etc.*), tandis que l'enquêteur doit garder à l'esprit que le niveau de connaissance des salariés sur leur environnement de travail et ses évolutions est très variable d'un individu à l'autre. Il est par exemple faible pour les plus précaires, ce qui est d'ailleurs une des sources de souffrance (méconnaissance du milieu travail dans sa dimension implicite et explicite). Des enquêtes sur les changements organisationnels essaient de résoudre ce paradoxe, avec des questions sur l'évolution des techniques et de l'organisation du travail, sur les restructurations et/ou rachat de l'entreprise, sur l'évolution de l'équipe de direction, ou le déménagement de l'établissement<sup>(21)</sup>. Outre un probable effet de halo là encore, ces questions impliquent souvent une mesure très indirecte et donc imprécise du phénomène que l'on cherche à étudier. Pour cette raison et pour chaque dimension, il paraît nécessaire de poser plusieurs questions aux salariés et d'essayer ainsi de construire des indicateurs agrégeant les différentes réponses. Quoiqu'imparfaites, de telles questions pourraient donc être intégrées dans un questionnaire sur les risques psychosociaux.

Par ailleurs, le caractère souvent ténu des situations de travail « désajustées » peut aussi en partie expliquer pourquoi les salariés critiquent si

peu les évolutions des conditions de travail depuis trente ans alors que, parallèlement, les enquêtes *Conditions de travail* de la Dares montrent leur dégradation globale depuis 1984 (GOLLAC, VOLKOFF, 2007). Dans une monographie sur Mc Donald's parue en 2000, nous étions déjà surpris par les critiques que nous qualifions de « faible ampleur » face à une organisation du travail extrêmement intense et flexible, entraînant des conditions de travail particulièrement pénibles (BURNOD *et al.*, 2000). Plus récemment, nous nous interrogeons à nouveau sur ce qui pouvait expliquer la faiblesse des critiques des salariés face aux réorganisations du travail (CARTRON, GOLLAC, 2009). Les rares cas de critiques relevées portaient le plus souvent sur ce qui nous paraissait être des « détails » organisationnels au détriment de l'organisation du travail prise dans sa globalité. Ce travail de recension vient renforcer cette observation que les petites évolutions n'en sont pas moins pénibles à vivre pour les salariés, ou en tout cas que c'est à travers ces petites évolutions que les salariés s'expriment sur la dégradation de leurs conditions de travail. Il nous paraît essentiel que les organisateurs du travail, tout comme ceux qui l'étudient, changent leur focale pour ne pas voir de trop loin, de trop haut les changements du travail qui génèrent ces désajustements. Autrement dit, pour saisir les risques psychosociaux auxquels sont soumis les salariés, même si les dynamiques qui les génèrent se déroulent au niveau *macro* ou *méso* (réorganisations, financiarisation, précarisation, accélération des progrès techniques), il faut aussi et peut-être avant tout interroger les salariés sur les « petits tracas » de leur vie quotidienne au travail qui incarnent la manière dont ils vivent personnellement ces difficultés.

(21) Question présente dans l'enquête *Changements organisationnels et informatisation* (Insee, Dares, Drees, Dgafp, CEE). Le salarié interrogé doit par ailleurs évaluer si ces changements ont eu un impact sur son travail, puis si cette évolution est positive ou négative.

## Bibliographie

- AUBENAS F. (2010), *Le quai de Ouistreham*, Paris, Éditions de l'Olivier, 270 p.
- BALAZS G., FAGUER J.-P., et PIALOUX M. (1996), «Une nouvelle forme de management : l'évaluation», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 114, pp. 68-78.
- BAUDELLOT C., GOLLAC M., BESSIÈRE C., COUTANT I., GODECHOT O., SERRE D. et VIGUIER F. (2003), *Travailler pour être heureux? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard, 351 p.
- BOUSSARD V. (2008), «Plaintes de stress et modèle professionnel. Quand les collectifs encadrent l'expression et la régulation du stress lié à la relation téléphonique», in Buscatto M., Lorient M., Weller J.-M., *Au-delà du stress au travail. Une sociologie des agents publics au contact des usagers*, Ramonville-Saint-Agne, Éditions Érès, pp. 185-200.
- BROCHIER C. (2001), «Des jeunes corvéables : l'organisation du travail et la gestion du personnel dans un fast-food», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 138, pp. 73-83.
- BUE J., COUTROT T. et PUECH I. (2004), *Conditions de travail : les enseignements de vingt ans d'enquêtes*, Toulouse, Octarès, 166 p.
- BURNOD G., CARTRON D. et PINTO V. (2000), «Étudiants en fast-food : les usages sociaux d'un "petit-boulot"», *Travail et emploi*, n° 83, pp. 137-156.
- CARTRON D., GOLLAC M. (2009), « "C'est quand même un peu violent !" Le désarmement de la critique dans les entreprises néo-libérales », in Breviglieri M., Lafaye C., Trom D., *Compétences critiques et sens de la justice*, Paris, Economica, pp. 333-343.
- CATLLA M., ALBANEL X. (2009), «L'insaisissable mal-être au travail dans la fonction publique territoriale», *Sociologies pratiques*, vol. 19, n° 2, pp. 23-37.
- CHAUVIN S. (2010), *Les agences de la précarité : journaliers à Chicago*, Paris, Le Seuil, 339 p.
- CHRISTIN R. (1991), «Première génération : entretiens avec un professeur de lettres d'un collège de la banlieue parisienne», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 90, pp. 37-52.
- CLOUTIER E., DAVID H. et TEIGER C. (2003), «Agir sur les conditions de travail des auxiliaires de vie : croiser les approches», *Travail et emploi*, n° 94, pp. 75-83.
- CRAIG G., DE CONINCK F., DELAHAYE H. et GALLAND J.-P. (2006), «Les transformations du travail collectif. L'impact de l'aménagement et de la réduction du temps de travail dans une administration», *Sociétés contemporaines*, vol. 61, n° 1, pp. 119-139.
- DE CONINCK F. (2004), «Du post-taylorisme à l'effritement des organisations», *Travail et emploi*, n° 100, pp. 139-149.
- DELHESRE M. (2008), « "Un si beau métier..." : précaire de l'enseignement. L'insécurité comme condition de travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 175, pp. 54-61.
- DEVETTER F.-X., JANY-CATRICE F. et RIBAUT T. (2009), *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, 122 p.
- JACQUINET S. (2004), «Souffrance sociale des usagers et malaise des travailleurs sociaux», *Pensée plurielle*, vol. 8, n° 2, pp. 39-49.
- JAEGER C. (2002), «L'impossible évaluation du travail des téléopérateurs. Le cas de deux centres d'appels», *Réseaux*, vol. 114, n° 4, pp. 51-90.
- JEUDY-BALLINI M. (2002), «Et il paraît qu'ils ne sont pas tous sourds? Le travail comme exploit et résistance au quotidien», *Terrain*, n° 39, pp. 17-32.
- JOUNIN N. (2006), «La sécurité au travail accaparée par les directions : quand les ouvriers du bâtiment affrontent clandestinement le danger», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 165, pp. 72-91.
- JOUNIN N. (2009), *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La Découverte, 274 p.
- GOLLAC M., VOLKOFF S. (2010), *Les conditions de travail*, Paris, La Découverte, coll. «Repères».
- LAPEYRE N., ROBELET M. (2007), «Les mutations des modes d'organisation du travail au regard de la féminisation. L'expérience des jeunes médecins généralistes», *Sociologies pratiques*, vol. 14, n° 1, pp. 19-30.
- LAZARUS J. (2009), *L'épreuve de l'argent. Une sociologie de la banque et de ses clients*, thèse de doctorat en sociologie, Paris, EHESS.
- LORIENT M., BOUSSARD V. et CAROLY S. (2006), «La résistance à la psychologisation des difficultés au travail. Le cas des policiers de voie publique», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 165, pp. 106-113.
- MOLINIÉ A.-F., VOLKOFF S. (2000), «Intensité du travail et santé dans un organisme administratif : une enquête statistique à l'Agence nationale pour l'emploi», *PISTES*, vol. 2, n° 1.
- MUNAR SUARD L., LEBEER G. (2006), «L'engagement dans les activités de nettoyage et de gardiennage», *Travail, emploi, formation*, n° 6, pp. 93-111.
- PÉRILLEUX T. (2005), «Le déni de l'évaluation», *Travailler*, n° 13, pp. 113-134.
- PEROUMAL F. (2008), «Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité : l'insécurité comme condition de travail», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 175, pp. 4-17.
- PINTO J. (2000), «Les secrétaires et la nouvelle économie des bureaux», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 134, pp. 62-65.

